

LAPORAN TINDAK LANJUT

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
PADA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS I A**

TRIWULAN III

TAHUN 2025



**Berdasarkan Permenpan RB
Nomor 14 Tahun 2017**

**PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS IA
KOTA SAMARINDA, KALIMANTAN TIMUR**

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025

Pengadilan Negeri Samarinda yang mempunyai tugas sebagai pelayan publik melakukan survey kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparatur peradilan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur peradilan. Mengingat fungsi utama Pengadilan adalah melayani masyarakat maka Pengadilan sendiri perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun hasil rekapan survei dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,922	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,916	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,910	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,958	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,904	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,796	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,503	Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,874	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,982	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Pengguna layanan Triwulan III Tahun 2025 diperoleh tingkat Kepuasan dengan baik. Namun dari hasil tersebut didapatkan terdapat beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna terhadap pelayanan. Untuk kategori terendah berdasarkan peringkat ruang lingkupnya yaitu "**Perilaku Pelaksana**" disusul "**Kompetensi Pelaksana**" dan yang terakhir adalah "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**".

Untuk itu Pengadilan Negeri Samarinda akan melakukan beberapa perbaikan berupa tindak lanjut diantaranya :

No	Unsur Terendah	Tindak lanjut
1	Perilaku Pelaksana	Melaksanakan monitoring secara berkala dan memberikan bimbingan untuk peningkatan kedisiplinan dan tanggung jawab.
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan Briefing dengan menekankan kepada para petugas melalui evaluasi yang menyeluruh terkait dengan standar kompetensi pelaksana yang sudah ditentukan dan sesuai dengan kemampuan individu masing-masing.
3	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan yang diterima dengan melakukan verifikasi awal, kemudian meneruskan kepada unit terkait untuk ditindaklanjuti sesuai mekanisme yang berlaku, serta memberikan umpan balik kepada pihak pengadu."

Diharapkan dengan tindakan perbaikan dan tindak lanjut tersebut maka nilai survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Samarinda akan meningkat dan mencapai kategori sangat baik.

Samarinda, 01 Oktober 2025

Tim Survei

LAMPIRAN - LAMPIRAN

